



VĂN PHÒNG ĐÀO TẠO QUỐC TẾ

Số hiệu: HC.QT-11

Lần ban hành: 05


**QUY TRÌNH
ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG
GIẢNG DẠY VÀ DỊCH VỤ**

Ngày ban hành: 08/04/2021

Tổng số trang: 09

TT	CÁC CHI TIẾT THAY ĐỔI	NGÀY CẬP NHẬT
1.	Ban hành mới	30/9/2017
2.	Điều chỉnh tên quy trình; bổ sung từ viết tắt; bổ sung Ban Giám đốc và Bộ phận liên quan vào cột trách nhiệm trong lưu đồ; điều chỉnh cách thức thực hiện và đối tượng khảo sát ở các bước; điều chỉnh và bổ sung tên biểu mẫu/hồ sơ và mã số.	12/5/2020
3.	Điều chỉnh theo thể thức của Ban Đảm bảo chất lượng	15/12/2020
4.	Điều chỉnh bước 7,8 trong quy trình. (Mục 5.2 – Tr 4,5)	28/01/2021
5.	Điều chỉnh và bổ sung bước 7,8 trong quy trình (Mục 5.1; 5.2 – Tr 2,4,5)	08/04/2021
6.
7.

SOẠN THẢO (Ký và ghi rõ họ tên)	XEM XÉT (Ký và ghi rõ họ tên)	PHÊ DUYỆT (Ký tên và đóng dấu)
 Lưu Thị Kim Cúc	 TS. NGUYỄN CẢNH TIẾN	 TS. ĐẶNG ĐĂNG TÙNG

	VĂN PHÒNG ĐÀO TẠO QUỐC TẾ	Số hiệu: HC.QT-11
		Lần ban hành: 05
	QUY TRÌNH	Ngày ban hành: 08/04/2021
	ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG GIẢNG DẠY VÀ DỊCH VỤ	Tổng số trang: 09

1. MỤC ĐÍCH

Thu thập các thông tin, ý kiến từ các đối tượng trực tiếp sử dụng các dịch vụ của Văn phòng Đào tạo Quốc tế phục vụ cho học tập, làm việc, giảng dạy;

Collecting information and opinions from those who directly use the services of the Office for International Study Programs for studying, working and teaching;

Xem xét, đánh giá kết quả và đưa ra biện pháp cải tiến cho những kiến nghị, đề xuất hợp lý để cải tiến cho các hoạt động tại Văn phòng Đào tạo Quốc tế ngày một phát triển, chất lượng cao hơn;

Evaluating the results and formulating improvement plan based on reasonable recommendations for continuous quality improvement;

Đáp ứng sự hài lòng cho Giảng viên, Sinh viên, Nhân viên để có môi trường học tập, làm việc, giảng dạy thuận lợi nhất.

Improving the satisfaction of Lecturers, Students, and Staff to create the most convenient learning, working and teaching environment.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

2.1. Đối tượng áp dụng: hoạt động đánh giá chất lượng giảng dạy và dịch vụ hỗ trợ (bao gồm khảo sát sự hài lòng, phỏng vấn sâu, dự giờ v.v...) trong phạm vi hệ thống quản lý của Văn phòng Đào tạo Quốc tế.

Subjects: Quality survey within the management system of the Office for International Study Programs.

2.2. Đơn vị thực hiện: toàn bộ các Giảng viên, Sinh viên, Nhân viên đang làm việc tại Văn phòng Đào tạo Quốc tế.

Responsibility: Lecturers, Students and Staff working at the Office for International Study Programs.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Luật Giáo dục đại học ngày 18/6/2012;
- Luật Giáo dục đại học sửa đổi ngày 19/11/2018;
- Quyết định số 1520/QĐ-ĐHQG ngày 29/12/2017 của Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh về việc ban hành Quy chế đảm bảo chất lượng giáo dục đại học;
- Tiêu chuẩn ISO 9001:2015 Hệ thống quản lý chất lượng – các yêu cầu.

4. THUẬT NGỮ, ĐỊNH NGHĨA VÀ CHỮ VIẾT TẮT

BCH: Bảng câu hỏi

GV: Giảng viên

BGD: Ban Giám đốc

NV: Nhân viên

BP: Bộ phận

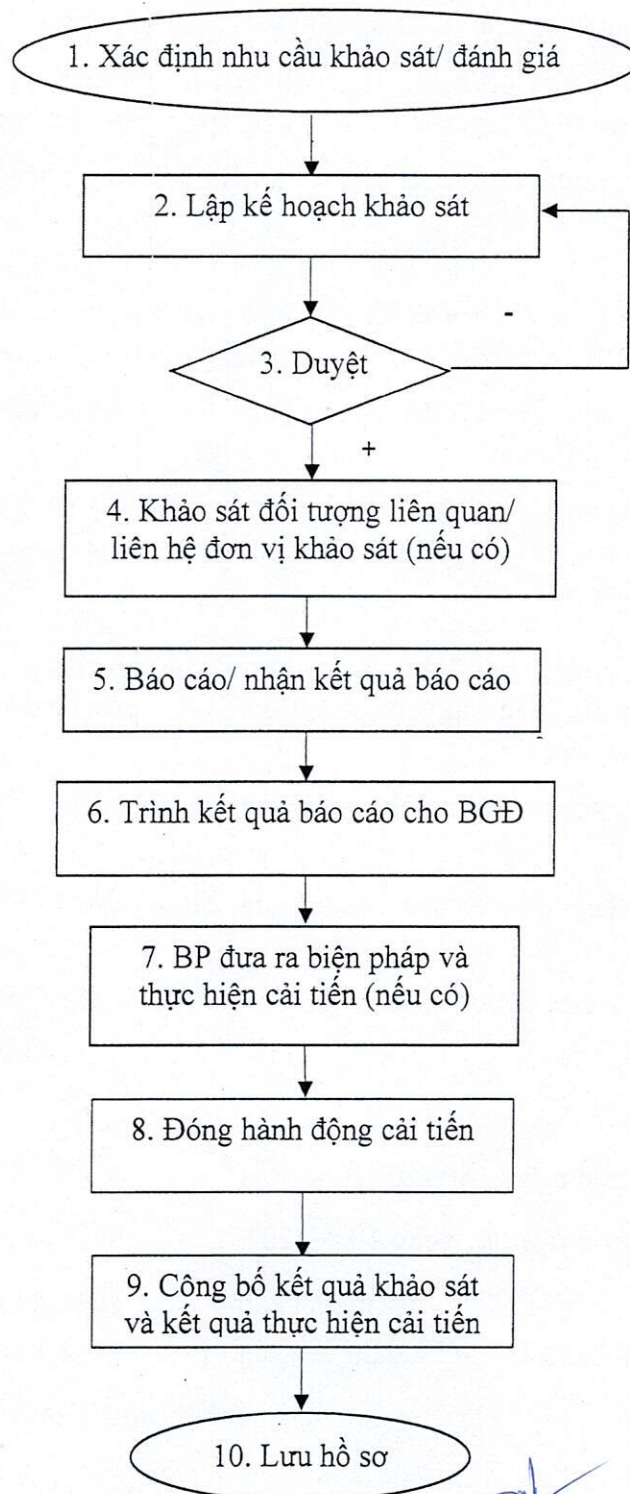
SV: Sinh viên

ĐBCL: Đảm bảo chất lượng

VPĐTQT: Văn phòng Đào tạo Quốc tế

5. NỘI DUNG

5.1. Lưu đồ



5.2. Mô tả

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian thực hiện	Biểu mẫu/ Tài liệu đính kèm	Ghi chú
1	<p>Xác định nhu cầu khảo sát/ đánh giá:</p> <p>Để có được kết quả phân tích và xem xét các ý kiến từ SV, GV, NV về tất cả hoạt động liên quan đến việc học tập, giảng dạy, làm việc tại VPĐTQT theo chỉ đạo của BGĐ, ĐBCL kết hợp với các BP liên quan thống nhất các loại hình cần thiết để khảo sát và phân tích.</p>	Tổ ĐBCL	01 tuần		
2,3	<p>Lập kế hoạch khảo sát:</p> <p>ĐBCL chủ động hoặc mời đơn vị khảo sát, đồng thời kết hợp với các BP để lên kế hoạch khảo sát sự kiện cho từng hạng mục trong năm để trình BGĐ xem xét và phê duyệt.</p>	Tổ ĐBCL	02 tuần	Kế hoạch khảo sát chất lượng	
4	<p>Khảo sát đối tượng liên quan/ liên hệ đơn vị khảo sát (nếu có):</p> <p>Nếu ĐBCL có thể tiến hành thực hiện khảo sát theo điều kiện cho phép thì tiến hành theo đúng kế hoạch.</p> <p>Đồng thời Tổ ĐBCL kết hợp với Ban ĐBCL tiến hành thông báo việc thực hiện khảo sát các bên liên quan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cán bộ, CNV về môi trường làm việc - Cựu SV tốt nghiệp 1 năm kể từ khi nhận bằng - Doanh nghiệp - Môn học (các Học kỳ) - Sinh viên năm cuối 	Tổ ĐBCL/ đơn vị ngoài	02 tuần		

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian thực hiện	Biểu mẫu/ Tài liệu đính kèm	Ghi chú
	<p>- Sinh viên tốt nghiệp tạ thời điểm nhận bằng</p> <p>Hoặc ĐBCL có thể liên hệ với bên thứ 3 – đơn vị khảo sát bên ngoài để thực hiện công tác khảo sát. ĐBCL là đầu mối liên hệ với đơn vị khảo sát bên ngoài để tiến hành công tác thu thập dữ liệu và thông báo cho đơn vị khảo sát làm đầy đủ các thủ tục quy định của Văn phòng cũng như nhà trường trong quá trình khảo sát (nếu có).</p> <p>ĐBCL phối hợp với các BP liên quan và bên thứ 3 (nếu có) để xây dựng BCH cũng như xác định đối tượng cần được khảo sát sao cho phù hợp với mục đích khảo sát (thông tin cần thu thập, phân tích để đề ra chính sách, biện pháp cải tiến).</p> <p>Nếu các thông tin có liên quan đến đặc thù từng các BP thì ĐBCL sẽ nhờ các BP hỗ trợ cung cấp thêm thông tin để tiến hành khảo sát.</p> <p>VPĐTQT khảo sát các đối tượng chính như sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sinh viên đang học học kỳ Pre-University (môn Kỹ năng mềm, Kỹ năng xã hội, Giáo dục thể chất, tiếng Anh) ▪ Sinh viên đang học CTĐTQT tại trường Đại học Bách Khoa (chất lượng cao, tiên tiến, liên kết quốc tế) về dịch vụ hỗ trợ, cơ sở vật chất của VPĐTQT; 				

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian thực hiện	Biểu mẫu/ Tài liệu đính kèm	Ghi chú
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sinh viên liên kết quốc tế đã chuyển tiếp về dịch vụ chuyển tiếp và về môi trường tại trường đối tác; ▪ Giảng viên CTĐTQT; ▪ Nhân viên VPĐTQT. 				
5,6	<p>Báo cáo/ nhận kết quả báo cáo và trình BGD kết quả báo cáo:</p> <p>Sau khi thu thập dữ liệu, ĐBCL tiến hành phân tích và báo cáo kết quả. Hoặc nhận báo cáo kết quả từ Ban ĐBCL đối với các khảo sát liên quan do Ban thực hiện.</p> <p>Trường hợp là đơn vị khảo sát ngoài thì tiến hành phân tích và gửi báo cáo, dữ liệu theo đúng thời hạn đã thỏa thuận.</p> <p>ĐBCL sẽ trình báo cáo kết quả cho BGD xem xét, phê duyệt.</p>	Tổ ĐBCL/ đơn vị ngoài	02 tuần	Báo cáo khảo sát	
7	<p>BP đưa ra biện pháp và thực hiện cải tiến:</p> <p>Dựa trên kết quả khảo sát mà ĐBCL đã trình, BGD sẽ thảo luận cùng các BP liên quan để đưa ra các biện pháp cải tiến sớm nhất có thể.</p> <p>BP liên quan sẽ tiến hành thực hiện hành động cải tiến theo quyết định của BGD và cập nhật vào biểu mẫu BM03/HC.QT-11 “Bảng ghi nhận biện pháp cải tiến”. BP liên quan thực hiện việc theo dõi cải tiến.</p> <p>Đối với các vấn đề nằm ngoài phạm vi quản lý của VPĐTQT, theo sự chỉ</p>	BGD, BP Tổ ĐBCL	01 tuần	BM03/HC.QT-11 Bảng ghi nhận biện pháp cải tiến	

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian thực hiện	Biểu mẫu/ Tài liệu đính kèm	Ghi chú
	đạo của BGD, các BP liên quan chuyển thông tin đến phòng/ ban/ khoa của Trường để giải quyết.				
8	<p>Đóng hành động cải tiến</p> <p>Căn cứ vào biểu mẫu BM03/HC.QT-11 “Bảng ghi nhận biện pháp cải tiến”, các BP ghi nhận biện pháp cải tiến và đưa ra các nội dung liên quan để thực hiện theo thời gian đã cam kết. BP đóng hành động khắc phục sau khi đã hoàn thành các biện pháp cải tiến đã đưa ra.</p> <p>ĐBCL kiểm tra việc thực hiện theo mốc thời gian định kỳ 15/01 và 15/07. Nếu BP liên quan thực hiện đúng theo nội dung cải tiến đã đề xuất, ĐBCL tiến hành đóng hành động cải tiến, nếu chưa đến hạn thì BP liên quan tiếp tục thực hiện hành động cải tiến.</p> <p>Sau thời gian áp dụng và so sánh với lượt thực hiện khảo sát tiếp theo, BP liên quan đánh giá lại các biện pháp cải tiến để xem xét hiệu quả. Nếu thích hợp thì duy trì, không thích hợp thì sẽ tiếp tục đề xuất biện pháp khác và được đánh giá lại, đến khi biện pháp thực sự có hiệu quả.</p>	BP ĐBCL	Thời gian theo kế hoạch đề xuất của các BP	Bảng ghi nhận biện pháp cải tiến	
9	<p>Công bố kết quả khảo sát</p> <p>Các kết quả, hồ sơ liên quan được công bố chính thức trên website ĐBCL của VPĐTQT.</p> <p>Các kết quả liên quan đến GV (HK Pre-University) sẽ được ĐBCL gửi</p>	Tổ ĐBCL	01-02 ngày		

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian thực hiện	Biểu mẫu/ Tài liệu đính kèm	Ghi chú
	email trực tiếp đến từng GV để tham khảo.				
10	Lưu hồ sơ: Các dữ liệu, báo cáo ĐBCL và BP liên quan chịu trách nhiệm lưu trữ.	Tổ ĐBCL	01 ngày	Bảng ghi nhận biện pháp cải tiến Hồ sơ thực hiện cải tiến	

6. HỒ SƠ LƯU

STT	Tên hồ sơ	Hình thức lưu	Thời gian lưu
1	Kế hoạch khảo sát chất lượng	File, bản cứng	05 năm
2	Báo cáo khảo sát		
3	Bảng ghi nhận biện pháp cải tiến		

7. BIỂU MẪU – PHỤ LỤC ĐÍNH KÈM

7.1. Biểu mẫu

STT	Kí hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	BM01/HC.QT-11	Kế hoạch khảo sát chất lượng
2	BM02/HC.QT-11	Báo cáo khảo sát
3	BM03/HC.QT-11	Bảng ghi nhận biện pháp cải tiến

7.2. Phụ lục

- Phụ lục 1: Danh mục bảng câu hỏi khảo sát VPĐTQT
- Phụ lục 2: Danh mục bảng câu hỏi khảo sát Ban ĐBCL

PHỤ LỤC 1
DANH MỤC BẢNG CÂU HỎI KHẢO SÁT VPĐTQT

STT	TÊN BẢNG CÂU HỎI	MÃ SỐ
1.	BCH khảo sát SV anh văn Pre-University	BCH-01
2.	BCH khảo sát SV kỹ năng mềm	BCH-02
3.	BCH khảo sát SV kỹ năng xã hội	BCH-03
4.	BCH khảo sát SV chuyên tiếp về dịch vụ chuyên tiếp	BCH-04
5.	BCH khảo sát SV chuyên tiếp về thủ tục chuyên tiếp và môi trường học tập tại trường đối tác	BCH-05
6.	BCH khảo sát SV về chất lượng dịch vụ của VPĐTQT	BCH-06
7.	BCH khảo sát SV về tư vấn tuyển sinh và hỗ trợ nhập học	BCH-07
8.	BCH khảo sát SV về cơ sở vật chất VPĐTQT	BCH-08
9.	BCH khảo sát hài lòng của GV chương trình đào tạo quốc tế	BCH-09
10.	BCH khảo sát hài lòng của NV VPĐTQT	BCH-10
11.	BCH khảo sát 360 độ - Nhân viên	BCH-11
12.	BCH khảo sát 360 độ - Quản lý	BCH-12
13.	BCH khảo sát Presentation Contest	BCH-13
14.	BCH khảo sát OISP Camp	BCH-14
15.	BCH khảo sát hài lòng của GV về việc triển khai giảng dạy trực tuyến	BCH-15
16.	BCH khảo sát ý kiến SV về chất lượng giảng dạy trực tuyến	BCH-16
17.	BCH khảo sát môn học với GV nước ngoài (hình thức trực tuyến tập trung)	BCH-17

PHỤ LỤC 2
DANH MỤC BẢNG CÂU HỎI KHẢO SÁT – BAN ĐBCL

STT	TÊN BẢNG CÂU HỎI	MÃ SỐ
1.	Phiếu khảo sát mức độ hài lòng của Cán bộ, Công nhân viên về môi trường làm việc.	5101-ĐBCL-GV
2.	Phiếu khảo sát cựu sinh viên tốt nghiệp 1 năm kể từ khi nhận bằng.	BK-CSV02
3.	Phiếu khảo sát ý kiến Doanh nghiệp/ Tổ chức về Sinh viên tốt nghiệp tại trường Đại học Bách Khoa.	BK-DN2019
4.	Phiếu khảo sát ý kiến sinh viên về giảng dạy lý thuyết chuyên ngành.	BK_MH02
5.	Phiếu khảo sát ý kiến sinh viên về giảng dạy thí nghiệm, thực hành.	BK_MH03
6.	Phiếu khảo sát ý kiến sinh viên về giảng dạy bài tập.	BK_MH04
7.	Phiếu khảo sát ý kiến sinh viên về giảng dạy lý thuyết cơ bản & cơ sở.	BK_MH01
8.	Phiếu khảo sát sinh viên năm cuối về CTĐT và dịch vụ hỗ trợ.	2201_ĐBCL_ĐH
9.	Phiếu khảo sát sinh viên tốt nghiệp tại thời điểm nhận bằng.	BK_CS01